

Manuel Menezes SILVA \*

## ***Empowerment: possível estratégia da prática profissional em direcção à cidadania activa***

*Com o presente artigo pretende-se desenvolver uma reflexão sobre a importância que o “empowerment” pode assumir, enquanto estratégia da prática do Trabalho Social, para a promoção da cidadania activa nas condições concretas da experiência. Deste modo, questionamo-nos sobre as possibilidades que os profissionais possuem de promover o “empowerment” da população com que quotidianamente trabalham, i.e., sobre as possibilidades existentes na experiência que permitam a passagem de cidadãos virtuais a cidadãos reais. Este questionamento, não descurando os condicionalismos que perpassam a prática profissional, procura explicitar algumas vias que, possivelmente, poderão facilitar uma prática promotora da participação, tanto na dimensão imediata que coloca a ênfase nas respostas às procuras colocadas aos profissionais, como na dimensão mediata visando contribuir para modificações que, a longo prazo, possam ter lugar na estrutura social.*

*«As coisas acontecem. Alguns não percebem porquê, outros observam e poucos influenciam esses mesmos acontecimentos»*

Embora cónscios das dificuldades várias, que se colocam aos assistentes sociais na promoção da *cidadania* (dificuldades essas, que se interligam com factores endógenos e exógenos), pensamos, ser necessário, reflectir um pouco sobre a importância que o *empowerment* pode assumir na prática profissional, como uma via que possivelmente pode facilitar o alcance de tal objectivo.

---

\* Docente do Instituto Bissaya Barreto.

Relembrando um pouco, o entendimento que fazemos do conceito de *cidadania*, defendemos antes de mais que uma análise ao ter por objectivo o estudo da *cidadania* deve deslocar o seu olhar de um nível abstracto para um outro que tenha em atenção a experiência concreta dos *actores*, porque, só a partir do momento em que estes deixam de ser uma *designação abstracta* e passam a ser encarados como pessoas concretas é que realmente poderemos aferir se estamos perante cidadãos ou somente em face de cidadãos virtuais e, em consequência, será a partir deste momento que poderemos adoptar um posicionamento que nos leve a agir (ou não) com o intuito de tentar promover a *cidadania* daqueles que não a possuem ou complexificar a daqueles que já são cidadãos.

Deste modo, facilmente se percebe que, ao falarmos de *cidadania*, não temos primordialmente em mente desenvolver uma análise do conceito que tenha por base a tradição liberal individualista, porque, apesar da importância da mesma – na medida em que realça os direitos individuais e a igualdade de tratamento –, ao não ser valorizada a *participação* dos cidadãos – cidadão passivo –, não consegue fazer a passagem do legal – *status* – para o concreto e, em consequência, não permite a apreensão das diferentes *mediações* que impedem o cidadão simbólico de se tornar um cidadão real. Então, tendo por base esta argumentação, pensamos que só em conjugação com a tradição aristotélica é que será possível ultrapassar esta questão, ou seja, só a partir do momento em que se valorizar a *cidadania activa* é que poderemos, por um lado, apreender a (in)acção dos cidadãos (simbólicos ou não) e, por outro, reflectir sobre as possíveis estratégias que facilitem a *participação* dos cidadãos em algumas esferas essenciais para a vivência dos mesmos. Por outras palavras, em nossa opinião, esta segunda perspectiva permite, a compreensão do porquê da não *participação* dos *cidadãos* em esferas essenciais para os próprios, bem como, o trabalhar estas questões com o intuito de desenvolver as potencialidades que os mesmos têm para *agir politicamente* e, consequentemente, modificar o seu *status*.

Assim sendo, embora não descurando os direitos, colocamos a ênfase nos deveres, deveres esses que, na relação entre o *existente* e o *possível* (Bragança de Miranda, 1997), implicam necessariamente uma acção política urgente que tente dar resposta às problemáticas presentes na experiência, i.e., como já referimos, no concreto – não descurando a tensão que existe entre os direitos e os deveres – nem sempre é fácil decidir sobre qual a ac-

ção a empreender, contudo, ao tomarmos a questão sobre o ponto de vista político, teremos que estar cientes de que é necessário definir praticamente o que é mais urgente politicamente e responder politicamente ou então deixar que alguém responda por nós. Se a opção pela *cidadania* passiva é a via mais – adoptada – confortável, nada nos impede de continuarmos a defender o dever de, pelo menos, reflectir criticamente (visando a acção) sobre a importância do *agir livre tendo em vista uma sociedade mais justa*.

O agir livre *dos muitos e desejavelmente de todos*, implica necessariamente o conhecimento, não só, das *condições de existência*, mas também, da *situação concreta na experiência*. Explicitando, de acordo com Bragança de Miranda (1997: 13), embora as condições concretas vivenciadas pelos diferentes cidadãos sejam bastante distintas entre si, elas não são impeditivas da acção livre, porque, as condições de existência assim o permitem, contrariamente ao que sucedia, por exemplo, na Grécia onde os escravos, as mulheres e os estrangeiros estavam impedidos de desenvolver uma acção política.<sup>1</sup>

Será a partir desta argumentação, que em nossa opinião, poderemos equacionar a prática profissional em interligação com a *cidadania activa*, ou seja, embora as *condições de existência* permitam na actualidade o agir político, teremos que nos questionar, por um lado, até que ponto – devido às diferentes condições concretas – é que temos cidadãos que desenvolvem uma acção política e/ou «cidadãos», onde, por opção ou devido a «impedimentos» vários, essa acção não se manifesta. Por outro lado, até que ponto os profissionais, no desempenho das sua prática, conseguem apreender e trabalhar as diferentes *mediações* presentes na *situação concreta na experiência*, de forma a que, agindo politicamente, consigam que aqueles com quem trabalham aumentem as possibilidades de se tornarem cidadãos activos.

Em síntese, ao reflectirmos sobre a prática profissional, interligando esta com a promoção da *cidadania*, teremos que ter em atenção várias dimensões, nomeadamente: (i) as questões do exercício do poder e da forma como o mesmo se encontra distribuído, dado que, pensamos, será a partir desta análise que podemos aferir as possibilidades que, a população com que trabalhamos, (não) tem de exercer a *cidadania activa*; (ii) a reflexão sobre a nossa posição pessoal, ou seja, teremos que nos questionar sobre a forma como pessoalmente encaramos estas questões, porque, a

nossa própria percepção da realidade – a nossa própria posição política – e o comprometimento que temos ou não com as problemáticas com que lidamos diariamente, influenciam – consciente ou inconscientemente – a nossa prática. Explicitando, a forma como actuamos quotidianamente na nossa profissão,<sup>2</sup> acaba por reflectir a nossa (in)consciência sobre o modo de funcionamento da sociedade e em consequência na nossa (in)acção visando a promoção da *cidadania*.

Assim sendo e, partindo do pressuposto de que, no desempenho da prática profissional, existem oportunidades que, sendo aproveitadas, possibilitam a problematização da distribuição do exercício do poder na sociedade e mais especificamente na comunidade onde trabalhamos, pensamos que os assistentes sociais têm possibilidades de trabalhar as situações concretas de existência de modo a facilitar uma redistribuição mais equitativa desse mesmo exercício – dos poucos para os muitos – na sociedade civil, possibilitando assim, o *empowerment* da população *disempowered*.

Seguindo esta perspectiva, a fomentação da participação,<sup>3</sup> aparece como uma estratégia fundamental da prática profissional implicando, antes de mais, uma alteração substancial na forma como os profissionais de serviço social se correlacionam com os utentes, i. e., o encetar desta relação (elemento fundamental de todo o processo) tem que ter necessariamente por base uma valorização da acção do(s) utente(s) no seu processo de mudança, porque, só a partir do momento em que lhe é atribuída responsabilidade por intermédio da sua *participação* activa – e não uma *participação* simbólica –, não só nas acções desenvolvidas, mas também, na planificação/concepção das mesmas e nos processos decisórios, é que possivelmente estarão criadas as condições mínimas para o minorar das problemáticas com que o assistente social trabalha.<sup>4</sup>

Deste modo, de acordo com Rodrigues *et al.* (1993), não se pode descurar, no decorrer das acções, o envolvimento dos grupos<sup>5</sup> para quem as mesmas se dirigem, envolvimento esse, que deve ter por base, por um lado, a reciprocidade, deixando o utente de ser um mero recipiente de acções, para passar a contribuir também com o seu saber e, por outro, consequência do primeiro, ao se dar uma partilha de saber, teremos necessariamente que aceitar a opinião do outro, dado que estamos perante um processo educacional<sup>6</sup> onde não somos só professores mas também alunos.

Sabendo igualmente que, como já referimos, uma grande percentagem da população com quem o serviço social trabalha pode ser considerada cidadãos virtuais, na medida em que se encontram excluídos do usufruto de um número significativo de direitos (não descurando consequentemente as desigualdades – aos vários níveis – presentes na sociedade), dever-se-á tentar apreender o conceito de *participação*, numa vertente mais radical. Isto é, a mesma passará a ser compreendida em interligação com o conceito de *empowerment* da população com quem o serviço social trabalha, na medida em que, ao permitir um processo emancipatório, propugna por um lado, o acesso a direitos anteriormente não usufruídos e, por outro, potencializará as possibilidades de *participação*, na sociedade, de indivíduos anteriormente passivos. Seguindo esta argumentação, estaremos muito próximos da definição de *empowerment*, entendendo-se o mesmo, segundo Rodrigues *et al.* (1993), como uma *partilha de poder* ou autoridade que, ao capacitar os indivíduos para... –por intermédio da aquisição de uma consciência crítica e capacidade de julgamento que conduza à autodeterminação e autonomia dos mesmos–, lhes permite em princípio adoptar um outro posicionamento e uma outra capacidade de acção perante o meio envolvente. O *empowerment*, envolve deste modo um acréscimo/apropriação de poder –induzido numa primeira fase–, poder esse que, vai sendo «conquistado» de uma forma gradual e, em consequência, permite aos indivíduos ou unidades familiares aumentarem a eficácia do seu exercício de *cidadania* (Fiedman, 1992).<sup>7</sup>

De acordo com Payne (1991), o *empowerment* visa desenvolver as potencialidades de acção dos utentes, por intermédio da valorização –pelos próprios – das suas capacidades para se constituírem «*como agentes causais na procura de soluções para os seus problemas*». Para a boa prossecução deste objectivo, é necessário que os conhecimentos/habilidades dos assistentes sociais sejam colocados à disposição dos utentes e, que estes, sejam encarados como iguais na procura de resolução dos problemas, devendo igualmente tentar-se apreender a complexidade da estrutura de poder com o intuito de a poder influenciar. O *empowerment* pode, então, ser entendido como um serviço para e com os utentes, na medida em que visa facilitar o acesso dos mesmos, não só a prestações (pecuniárias ou em espécie) que para eles são destinadas, como também, ao usufruto de direitos dos quais estão excluídos, valorizando em todo este processo o *papel* que os próprios

utentes devem desempenhar tanto na «*resolução*» das suas necessidades imediatas como na *modificação das suas condições de vida*.

A valorização do papel/acção dos utentes é de extrema importância, porque, sabendo que há uma conexão, entre as representações negativas que existem de certos indivíduos e grupos sociais e, a interiorização pelos mesmos, de que não possuem habilidades e/ou capacidades para ultrapassarem as problemáticas que vivenciam, só por intermédio dessa valorização e, em consequência, do *empowerment*, é que poderemos trabalhar esta questão.<sup>8</sup> A nossa óptica de análise terá que passar de um posicionamento que encara os utentes como pessoas que falharam ao tentarem usar o poder que possuíam, para um outro que, afirme claramente que os utentes têm poucas possibilidades de o exercer, mas, que são capazes de possuir algumas influências sobre os seus problemas. Isto só será possível a partir do momento em que seja desenvolvida uma análise crítica do todo que trabalhamos e de como o mesmo influencia a (in)acção da população alvo dos serviços.<sup>9</sup> Isto é, teremos que analisar conjuntamente com os utentes estas representações, de forma a poder desmonta-las – valorizando as suas capacidades/habilidades – e consequentemente reforçar as potencialidades de acção que os mesmos possuem,<sup>10</sup> porque, em nossa opinião, os utentes têm potencialidades para modificar os seus contextos de vida, mas, para isso, é necessário que os mesmos, apreendam e compreendam esses mesmos contextos e, consequentemente desenvolvam um conceito político próprio que os leve a agir, dado que, os cidadãos virtuais, apesar da passividade que deixam transparecer, quando por qualquer razão se sentem «proibidos» de actuar, quando descobrem que os consideram incapazes de usar suas faculdades, sofrem e, então, mais facilmente poderão agir (Freire, 1972). Destarte, *desafiar o mito de que as pessoas não são capazes de entender o modo como a sua vida e a sociedade funcionam constitui uma parte importante da educação política que pode ocorrer na sociedade* (Galper, 1980: 176).

Então, segundo Bailey e Brake,<sup>11</sup> por um lado, devemos, pessoalmente, estar cientes da posição que os utentes ocupam no contexto da estrutura económica e social e, por outro, ao trabalhar individualmente com os mesmos, os assistentes sociais deverão, para além da resposta às necessidades materiais, tentar melhorar a autoestima e/ou a autodeterminação (aspecto fundamental do *empowerment*) dos mesmos por intermédio de uma aná-

lise crítica que valorize as potencialidades de acção dos utentes.<sup>12</sup> Isto só é possível se, na análise que for desenvolvida, as necessidades materiais dos utentes forem apreendidas não como sendo primordialmente derivadas de problemas pessoais, mas como fruto de todo um conjunto de *mediações* presentes no quotidiano das suas vidas, ou seja, de acordo com Mark Philp (1979), é necessário criar uma imagem do utente, como sendo um indivíduo que é, por um lado, subjectivo na medida em que representa um ponto de vista individual e, por outro, um ser social, dado que a pessoa é criada e afectada pelo seu meio envolvente (*cit* Payne, 1991: 34).

A partir da argumentação que temos vindo a desenvolver, poderemos então coligir que estamos em presença de duas dimensões fulcrais da prática profissional, nomeadamente a (i) dimensão que procura promover um trabalho – a longo prazo – com o intuito de propugnar *modificações na estrutura social*, e a (ii) dimensão que coloca a ênfase na necessidade de *resposta às procuras imediatas* dos utentes. Em nossa opinião, ambas são importantes, porque, só por intermédio da conjugação destas duas dimensões se poderá pensar numa prática com potencialidades de promover a *cidadania*.<sup>13</sup>

Explicitando, a análise/compreensão das contradições presentes na nossa sociedade – primeira dimensão – para além de constituir um ponto de partida extremamente importante para a intervenção profissional, facilita a compreensão das *mediações* presentes no contexto vivenciado pelos utentes do serviço social, possibilitando a definição de estratégias de intervenção que priorizam o trabalho – segunda dimensão – em determinadas esferas da vida dos utentes visando a melhoria das suas condições de vida e a alteração do ambiente vivenciado em favor dos próprios utentes. Destarte é imperioso, de acordo com Galper, *relacionar os problemas imediatos enfrentados por ele[s] [utentes] com mudanças mais amplas, necessárias para que se alcance uma vida decente para todos*. [Afirmando igualmente que], *se a orientação pessoal se torna necessária, deve ser oferecida. Mas, se essa orientação individual não consegue ligar o problema específico e imediato com a dinâmica social da qual ele é apenas manifestação, e não consegue relacionar as soluções temporárias e parciais com a transformação social mais ampla necessária para soluções mais reais, então isso é, na melhor das hipóteses, ilusório e, pior ainda, repressivo* (1980: 31).

Apesar do referido supra, constata-se que, embora a segunda dimensão

esteja presente de um modo perfeitamente claro na prática actualmente desenvolvida, no que concerne à primeira já não estamos tão certos disso, porque, o que em muitas situações se verifica é que, os profissionais na sua prática quotidiana «descuram» a interligação entre estas duas dimensões, i. e., ao darem preferencialmente atenção às procuras individuais (definindo necessidades e individualizando as procuras de forma a adequá-las à organização), conseguem somente apreender as diferentes singularidades<sup>14</sup> e, em consequência, não trabalham as *mediações* que as envolvem e que as interligam com totalidades maiores.<sup>15</sup>

Assim sendo, embora, perfeitamente cientes da importância da dimensão da prática que se interliga com as procuras imediatas dos utentes, procuras essas a que – apesar das dificuldades várias com se deparam<sup>16</sup> – os assistentes sociais tentam dar resposta, somos de opinião, de que a primeira dimensão, é tão ou mais importante do que esta, porque, o esclarecimento que ela produz de certos aspectos vivenciados pelos utentes, nomeadamente as questões do exercício do poder e de todas as implicações que o mesmo propugna, permite, aos profissionais desenvolver uma reflexão mais profunda que conduza a um tipo de prática que vá mais além da preocupação com a análise/resposta ao imediato presente diariamente nas procuras que são feitas. Destarte, só a partir do momento em que os profissionais se assumirem como possíveis agentes facilitadores de mudanças – a médio/longo prazo – na estrutura social, assumindo consequentemente um compromisso político que vise o alcance de tal objectivo, é que se poderá pensar o serviço social enquanto profissão com potencialidades para promover a *cidadania*.<sup>17</sup>



## Bibliografia

- FOUCAULT, Michel (1981), *Un Dialogo Sobre el Poder*, Madrid, Alianza Editorial.
- FREIRE, Paulo (1972), *Pedagogia do Oprimido*, Porto, Afrontamento, 2.ª ed, 1975.
- FRIEDMAN, John (1992), *Empowerment. Uma Política de Desenvolvimento Alternativo*, Oeiras, Celta Editora (1996).
- GALPER, Jeffry (1980), *Política Social & Trabalho Social*, São Paulo, Cortez Editora.
- LOZANO, Enrique E. Raya (1994). "Teoria General de la Participacion. Sus Aplicaciones en la Política Social", *Revista de Treball Social*, n.º 134, pp. 7 a 23.
- MIRANDA, José A. Bragança (1997), *Política e Modernidade. Linguagem e Violência na Cultura Contemporânea*, Lisboa, Edições Colibri.
- PAYNE, Malcolm Stuart (1991), *Modern Social Work Theory. A Critical Introduction*, Londres, Macmillan Press.
- RODRIGUES, Fernanda *et al.* (1993), *Participation in the Third Poverty Programme*, Benelux & Portuguese Units For Research & Development.
- RODRIGUES, Fernanda (1995), "Participação. Reflexões Baseadas na Experiência do Programa Europeu Pobreza III", *Do Serviço Social*, n.º especial – Direitos Humanos e Acção Social, pp. 34 a 46.

## Notas

<sup>1</sup> Em complemento desta ideia – dado que em nossa opinião o autor consegue, até certo ponto, conjugar as condições de existência com a situação vivenciada no concreto –, pensamos, ser importante o contributo de Michel Foucault, «[...] desde o fim da idade média até ao século XVIII, todas as leis contra os mendigos, vagabundos, ociosos; todos os órgãos de polícia destinados a persegui-los, obrigavam-os a aceitar – e era este o seu papel – no acto as condições impostas, que eram extremamente más. Se as rejeitavam, se mendigavam ou "não faziam nada" era a prisão e os trabalhos forçados» (1981: 34).

<sup>2</sup> O modo como, por exemplo, realizamos os atendimentos; encaramos os utentes; analisamos e trabalhamos as problemática que eles vivenciam; nos posicionamos na instituição e perante outras instituições com que trabalhamos.

<sup>3</sup> Para uma análise aprofundada do conceito de participação pode-se cfr. Enrique Raya Lozano (1994).

<sup>4</sup> Pensar em uma acção política na prática profissional, exige antes de mais, o estabelecimento de uma acção onde os utentes devem ser encarados como sujeito e não como meros objectos da acção, logo, é necessário passar de uma acção «para eles» e/ou «sobre eles», para uma «acção com eles». Cfr. sobre este aspecto Paulo Freire (1972).

Gostaríamos de realçar aqui, independentemente da radicalidade da proposta, o contributo deste autor, especialmente no que concerne à análise que o mesmo desenvolve da «Palavra». Como já referimos, o autor defende que os «oprimidos» devem ser tratados como sujeitos e não como objectos da acção, defendendo então que, só por intermédio de um processo de

educação que tenha por base um diálogo crítico é que será possível modificar a situação dos «oprimidos», situação essa que os leva, por alienação e/ou receio, a não agir. Deste modo, ao tomar em atenção a «Palavra», salienta os elementos constitutivos da mesma, nomeadamente a «Acção» e a «Reflexão» e, dada a interligação visceral que existe entre as duas dimensões da palavra, é de opinião que, somente em conjunto se desenvolve a verdadeira praxis. Isto é, a «Palavra» onde somente esteja presente a «acção» conduz ao «activismo puro» uma acção pela acção; pelo contrário, se retirada à «Palavra» a dimensão «acção» estamos perante o «verbalismo puro», perante uma «palavra oca» que não produz transformação, ou nas palavras do nosso autor «[Por um lado], *dizer que os homens são pessoas e, como pessoas, são livres e nada concretamente fazer para que esta afirmação se objective, é uma farsa.* [Por outro lado], [...] *se o momento já é o de acção, esta se fará autêntica praxis se o saber dela resultante se faz objecto de reflexão crítica*» (1972: 50, 73). Assim sendo, e de acordo com Malcolm Payne «*The idea of praxis means that theories must be implemented in practice, and that practice, reflects on and alters the theory. Theory must come partly from ideas outside daily practice, otherwise it would only be a simple reflection of that practice, but it must not be totally outside recognisable practice*» (1991: 201). Então, somos de opinião de que, o profissional, na sua prática quotidiana, para além de possuir uma consciência clara das mediações presentes no seu trabalho, deverá, paralelamente agir, porque só a partir do momento que age – tendo por base a reflexão anterior – é que poderá construir um novo conhecimento – crítico – da sua acção e das mediações nela presentes. Isto é, só por intermédio deste movimento cíclico – reflexão/acção/novo conhecimento/acção – é que se poderá pensar numa prática com potencialidades de promover a cidadania.

<sup>5</sup> Estes autores encarando a participação como um conceito activo, desenvolvem uma análise do mesmo, tendo por base a experiência do Terceiro Programa Europeu de Luta Contra a Pobreza. Uma primeira constatação, situa-se ao nível da evolução que o conceito vai sofrendo ao longo dos diferentes programas. Explicitando, enquanto no 1.º e 2.º programas, o entendimento que era feito da participação tinha por base uma aproximação tecnocrática – de cima para baixo –, entendendo-se que a participação dos grupos envolvidos só deveria aparecer numa fase avançada do projecto – aquando da execução do mesmo, no 3.º programa, ela assume um posicionamento central, porque, ao ser conectada com o conceito de exclusão social vai ser embutida de uma perspectiva de *empowerment*. Nas palavras dos autores, a participação no 3.º programa, indo mais além da «[...] *integração ou inserção no mercado de trabalho* [...] [pode ser entendida como] *um processo de aprendizagem, um meio de empowerment, para combater a exclusão e lutar contra a opressão, uma cultura política, a pedra angular da sociedade civil*» (1993: 25; cfr. também Fernanda Rodrigues, 1995: 35).

<sup>6</sup> A participação em interconexão com a educação, pode ser apreendida, de acordo com Fernanda Rodrigues, como sendo «[...] *um processo contínuo capaz de explorar laços de interdependência a nível local, podendo apoiar as populações a tornarem-se actores capacitados para a acção colectiva. Todas as actividades de formação são concebidas para o desenvolvimento de funções, papéis e acções, o que exige um olhar atento, aconselhamento, exemplos um terreno de ensaio e permissividade aos erros*» (1995: 38).

<sup>7</sup> Segundo Russel-Erllich e Rivera (1986), «*a promoção do empowerment em comunidades oprimidas é uma resposta essencial às orientações da vida política e económica que levam à opressão*» (In Malcolm Payne, 1991: 225).

<sup>8</sup> Aqui, é necessário apreender/trabalhar o sentimento de «*Powerlessness*» presente na população alvo com que trabalhamos. O mesmo é entendido, segundo Barbara Solomon, como sendo «*the*

*inability to manage emotions, skills, knowledge and/or material resources in a way that effective performance of valued social roles will lead to personal gratification»* (In Malcom Payne, 1991: 228).

<sup>9</sup> De acordo com Piven e Cloward (1975), «*devemos romper com a doutrina profissional que, virtualmente, determina que todos os problemas vivenciados pelos clientes provêm de deficiência no desenvolvimento da personalidade e relacionamento familiar. Deve ser entendido que essa doutrina é mais uma ideologia política do que uma explicação do comportamento humano. É uma ideologia que direcciona os clientes a se autoculparem por seus sofrimentos, ao invés das instituições económicas e sociais que produzem a maioria deles... [...]*» (In Jeffry Galper, 1980: 173).

<sup>10</sup> Jeffry Galper apresenta algumas questões interessantes que os assistentes sociais devem colocar a si próprios, nomeadamente «*em que medida procuramos unir este indivíduo com outros que têm o mesmo problema? Em que medida encorajamos as pessoas a explorarem as causas mais profundas do problema? Em que medida tomamos o problema de uma pessoa mais profundamente, questionando as políticas e situações que criam o problema?*» (1980: 143).

<sup>11</sup> In Malcolm Payne (1991: 205).

<sup>12</sup> Podem ser apontados algumas vias, nomeadamente: (i) a valorização de experiências positivas na vida familiar, propugnando-lhes confiança e competência nas interações sociais; experiências essas que visam, (ii) reforçar a sua habilidade, para gerir as relações sociais e usar as instituições sociais e, em consequência para ganhar competência futura, com a qual; (iii) eles conseguem aceitar e ter uma boa performance em papéis sociais valorizados (Malcolm Payne, 1991: 229). Numa perspectiva mais prática: defender causas próprias, promover a auto-organização, negociar critérios de participação, conceber planos de desenvolvimento, em conjunto, para os bairros habitacionais, propor aos habitantes acessos fáceis e viáveis aos diversos agentes e instituições, criar redes..., (Cfr. Fernanda Rodrigues, 1995: 37).

<sup>13</sup> De referir, que em ambas as dimensões é valorizada a acção do indivíduo, ou seja, enquanto na segunda dimensão, a mesma é encarada como uma metodologia da acção defendendo-se o envolvimento do utente – individual e colectivo – em todo o processo de intervenção, na primeira dimensão – abrangendo uma visão política mais ampla – a acção é entendida como o agir dos muitos visando a «construção» de situações concretas da experiência mais justas.

<sup>14</sup> De acordo com Fernanda Rodrigues *et al.*, devido à sua posição, situação, aos papéis e tarefas que desempenham nas instituições, os profissionais priorizam, muitas vezes, na sua acção, aspectos instrumentais ou técnicos, não desenvolvendo uma perspectiva mais global que implique a compreensão e a acção (1993: 52; Cfr. também Fernanda Rodrigues, 1995).

<sup>15</sup> Gostaríamos de referir que, é claro para nós que a implementação desta perspectiva se torna uma tarefa árdua, na medida em que, os utentes ao apresentarem uma procura à instituição, desejam uma «solução» para uma problemática imediata (um problema particular) e, sabendo quão difícil é por vezes envolver o(s) utente(s) no próprio processo de mudança, mais difícil se torna – enquanto não se der uma resposta por mínima que seja à procura que é feita – conseguir o envolvimento dos mesmos numa acção política mais ampla. Do ponto de vista do profissional, verifica-se igualmente que, em muitas situações, não é possível fazer mais do que tentar adaptar essa mesma procura ao quadro de possíveis respostas – quando as há – da instituição, levando a que seja na prestação directa de serviços que a maior parte da sua energia é colocada.

Assim sendo, não poderemos descurar que, nem todos os profissionais são capazes ou estão dispostos a desenvolver uma acção política e, paralelamente, no que concerne à população alvo dos serviços, por um lado, existem muitos utentes que, por se encontrarem dependentes da assistência ou por «pressões» várias do seu contexto de vida, pensam que tal acção e/ou visão política não lhes resolve a sua situação, por outro, em muitas ocasiões ao não ser promovida a sua autodeterminação – devido à ideia de que os mesmos de uma forma genérica não têm capacidades para desenvolver uma visão política mais ampla – não se consegue promover nos mesmos o exercício da cidadania.

Mas, apesar desta chamada de atenção, o que nós gostaríamos de realçar era o seguinte: uma questão é estarmos conscientes destas situações e tentarmos agir de forma a tentar tornear as dificuldades, uma outra, bastante distinta, é a não apreensão destas distintas questões ou, ainda mais grave, quando essa consciência existe nada fazer para alterar o *Status Quo*, é aqui, pensamos, que está o cerne da questão de toda a prática profissional.

<sup>16</sup> Estamos perfeitamente cónscios, como já referimos, das dificuldades que as instituições e em consequência os profissionais, têm em responder adequadamente às necessidades/procuras dos utentes, esta situação para além de não propugnar a melhoria/alteração das condições de vida dos utentes propugna o aparecimento de uma insatisfação e/ou não realização profissional por parte dos assistentes sociais.

<sup>17</sup> De acordo com Jeffry Galper (1980), os compromissos políticos dos assistentes sociais não podem limitar a sua expressão à prestação de serviços directos e ao atendimento a problemas imediatos. Deste modo, os profissionais devem tentar expressar a acção política de modo mais amplo, aproveitando, por exemplo, o potencial político – presente nas necessidades imediatas –, de forma a que o mesmo se possa constituir como produtor de mudanças a longo prazo, ou nas palavras do autor «[...] *devemo-nos colocar como tarefa, a investigação de recursos políticos apropriados na comunidade e determinar sua relevância para os problemas particulares enfrentados por aqueles com quem trabalhamos*» (1980: 166). Esta prática terá, então, maiores probabilidades de «sucesso», se o profissional estiver consciente de que, só captando/trabalhando a totalidade é que se pode trabalhar/apreender, de forma adequada, as partes presentes imediatamente. Deste modo, deveremos tentar dar resposta às questões específicas/imediatas que nos são colocadas diariamente e, simultaneamente, procurar encontrar meios de correlacionar essa prática com as políticas institucionais, bem como com as políticas sociais mais vastas.